

Documento di sintesi delle condizioni contrattuali ed economiche relative ai servizi bancari offerti da IW BANK S.p.A.
Documento n° 14 relativo alle condizioni praticate al 21 marzo 2011

DOCUMENTO DI SINTESI
DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI ED ECONOMICHE RELATIVE AI SERVIZI BANCARI
OFFERTI DA IW BANK S.P.A.

Redatto ai sensi della Delibera CICR 4 marzo 2003 e del Titolo X Capitolo 1 delle Istruzioni di Vigilanza per le Banche e delle "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" del 29 luglio 2009.

N.B. le condizioni **contrassegnate** sono state oggetto di modifica dall'ultima versione.

CONDIZIONI ECONOMICHE		
(VALORI ESPRESSI IN EURO)	CONTO PERSONALE	CONTO BUSINESS
DISPONIBILITA' (SPORTELLI IWBANK)		
Versamento assegni bancari IWBANK	Disponibilità immediata	Disponibilità immediata
Versamento assegni di altre banche	2 gg lavorativi successivi alla data del versamento ¹ sulla valuta, 5 gg lavorativi successivi alla data del versamento ¹ per la disponibilità	2 gg lavorativi successivi alla data del versamento ¹ sulla valuta, 5 gg lavorativi successivi alla data del versamento ¹ per la disponibilità
Versamento assegni circolari	1 g lavorativo successivo alla data del versamento ¹ sulla valuta, 2 gg lavorativi successivi alla data del versamento ¹ per la disponibilità	1 g lavorativo successivo alla data del versamento ¹ sulla valuta, 2 gg lavorativi successivi alla data del versamento ¹ per la disponibilità
COMMISSIONI E SPESE		
Spese di apertura, tenuta e chiusura conto	Gratuite	Gratuite
Spese per Alimentazione del conto (da altri conti correnti, IWSmile, IWBANK, contanti, assegni)	Gratuite	Gratuite
POS Virtuale e POS Fisico		
Canone mensile POS Virtuale	3 €	3 €
Canone mensile POS Virtuale Server To Server (S2S)	non disponibile	25 €
Spese per Alimentazione del conto (carte di credito, carte prepagate)	1.8 % sul valore dell'operazione	1.8 % sul valore dell'operazione
Commissione per pagamenti ricevuti a mezzo POS Virtuale – VISA Credit ²	1.8 % sul valore dell'operazione	1.8 % sul valore dell'operazione
Commissione per pagamenti ricevuti a mezzo POS Virtuale – VISA Debit ²	1.8 % sul valore dell'operazione	1.8 % sul valore dell'operazione
Commissione per pagamenti ricevuti a mezzo POS Virtuale – VISA Commercial ²	1.8 % sul valore dell'operazione	1.8 % sul valore dell'operazione
Commissione per pagamenti ricevuti a mezzo POS Virtuale – Mastercard Credit ²	1.8 % sul valore dell'operazione	1.8 % sul valore dell'operazione
Commissione per pagamenti ricevuti a mezzo POS Virtuale – Mastercard Debit ²	1.8 % sul valore dell'operazione	1.8 % sul valore dell'operazione
Commissione per pagamenti ricevuti a mezzo POS Virtuale – Mastercard Commercial ²	1.8 % sul valore dell'operazione	1.8 % sul valore dell'operazione
Commissione per rimborsi di pagamenti ricevuti a mezzo POS Virtuale	Gratuiti	Gratuiti
Spese per perdita contestazione	25 € cad	25 € cad
Canone mensile Pos fisico ³ (iva esclusa)	25 €	25 €
Commissioni su transato POS Fisico	- Pagobancomat: 0,4%; - Visa / Mc: 1,4%;	- Pagobancomat: 0,4%; - Visa / Mc: 1,4%;
Lavori sul punto vendita POS Fisico (iva esclusa)	50 € per installaz. (succ.ve la prima) sostituz. e disinstallaz.	50 € per installaz. (succ.ve la prima) sostituz. e disinstallaz.
INCARICHI E PAGAMENTI		
Spese per pagamenti	Gratuite	Gratuite
Giroconti	Gratuite	Gratuite
Trasferimento verso Italia	Gratuiti	Gratuiti
Trasferimento verso paesi UE (transfrontalieri) ⁴	Gratuiti	Gratuiti
Pagamento MAV - RAV	Gratuito	Gratuito
Pagamento ricevute bancarie (Ri.Ba.)	Gratuito	Gratuito
Pagamento Canone TV-RAI	Gratuito	Gratuito
Pagamento F23, F24, ICI e Cartelle esattoriali	Gratuito	Gratuito
Pagamento bollettini premarcati Telecom Italia	Gratuito	Gratuito
Pagamento bollettini Poste Italiane	1,5 € (più tasse postali)	1,5 € (più tasse postali)
Domiciliazione RID utenze	Gratuite	Gratuite
Ricariche Mediaset Premium	Gratuite	Gratuite
Ricariche cellulari	Gratuite	Gratuite
Trasferimento verso paesi non UE	15,0 €	15,0 €
NOTE		

¹ Per "data del versamento" si intende la data in cui l'assegno è presentato dal Cliente presso lo sportello bancario di IWBANK per il versamento del relativo importo sul conto corrente. Si specifica che la presentazione degli assegni bancari o circolari presso gli sportelli IWBANK è consentita entro le ore 16.00, orario in cui termina lo svolgimento del servizio di pagamento assegni. In caso di presentazione del titolo successivamente alle ore 16.00, l'assegno potrà essere trattenuto dall'addetto di IWBANK, ma quale data di versamento sarà preso in considerazione il giorno lavorativo successivo rispetto a quello di presentazione dell'assegno.

² Con un minimo di 0,30€ per singolo pagamento ricevuto.

³ La fornitura del POS Fisico al Conto Privati è prevista per specifiche categorie merceologiche (es: B&B, Onlus) previa verifica della Banca e dell'acquirer.

⁴ Si definiscono transfrontalieri i trasferimenti in valuta Euro, di importo non superiore a 50.000 €, destinati ad un paese dell'Unione Europea, all'Islanda e alla Norvegia, le cui spese vengono pagate con modalità share (ciascun soggetto, ordinante e beneficiario, pagherà le spese previste dalle proprie banche).

IW BANK S.p.A.

Appartenente al Gruppo Bancario Unione di Banche Italiane - Soggetta all'attività di direzione e coordinamento di UBI Banca - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia - Sede Legale: 20134 Milano - Via Cavriana, 20 - Tel. (+39) 02 74.874.111 - Fax (+39) 02 74.874.918

Partita IVA 10964730153 - Codice Fiscale 06170510017 - Cap. Soc. Euro 18.404.795 i.v. - R.I. Milano 06170510017 - Iscritta all'Albo delle Banche Cod. ABI 3165.8

www.iwsmile.it

CLAUSOLE CONTRATTUALI**Art. 3 - Dichiarazioni preliminari**

1. Il modulo di sottoscrizione e gli allegati sono parte integrante e necessaria della documentazione contrattuale.
2. Il Cliente dà atto di essere stato preventivamente informato dalla Banca che:
 - i fondi messi a disposizione della Banca per l'emissione della moneta elettronica non costituiscono depositi del Cliente e non sono coperti dal sistema di garanzia dei depositi;
 - la Banca non corrisponde interessi sui fondi messi a sua disposizione per l'emissione della moneta elettronica a nome del Cliente;
 - la Banca è italiana e rivolge la propria offerta del servizio di moneta elettronica esclusivamente al pubblico italiano. Il cliente è consapevole che il rapporto con la Banca sarà in ogni caso disciplinato dalla legge italiana e assoggettato alla giurisdizione italiana.
 - qualora egli sia un Cliente diverso dal Cliente-professionista, ha diritto di recedere entro il termine di quattordici giorni dalla conclusione di questo contratto senza penali e senza dover indicare alcuna motivazione alla Banca, nel caso di contratto a distanza. Ai fini della decorrenza del diritto di recesso, il Cliente dà atto di aver ricevuto, prima della conclusione del contratto, le condizioni contrattuali e le informazioni di cui all'art. 67-undecies del Codice del consumo (anche attraverso il foglio informativo di cui alla delibera CICR del 4 marzo 2003). Il Cliente esercita il diritto di recesso inviando alla Banca presso la sua sede legale in Milano via Cavriana n. 20 una lettera raccomandata con avviso di ricevimento;
 - la Banca si limita a prestare un servizio di pagamento a favore dei Clienti, con la conseguenza che la Banca medesima è del tutto estranea ai rapporti instaurati o che saranno instaurati tra il Soggetto che effettua il pagamento e il Cliente che riceve il pagamento.
 - La Banca ha il diritto di addebitare di propria iniziativa il conto del Cliente, anche nell'interesse di terzi, di quanto già corrisposto per eventuali contestazioni o reclami relativi a rapporti instaurati tra il Soggetto che effettua il pagamento e il Cliente che lo riceve.
 - La moneta elettronica emessa a fronte di pagamenti o alimentazioni finanziate da carte di pagamento sarà accreditata sul conto di destinazione dopo 48 ore dalla data dell'operazione.
3. I Clienti, diversi dai Clienti-professionisti, danno atto e garantiscono, nel caso in cui ricevano pagamenti a mezzo POS Virtuale:
 - che la vendita di beni e/o servizi ha natura occasionale e non configura lo svolgimento di alcuna attività imprenditoriale e/o professionale;
 - che la vendita di beni e/o servizi è legittima e non è soggetta a limitazioni e/o restrizioni di qualunque tipo in forza delle disposizioni normative tempo per tempo vigenti;
4. Il Cliente prende atto ed accetta che con la sottoscrizione del presente contratto si impegna anche a favore degli altri Clienti ai sensi dell'art. 1411 cod. civ. ad accettare la moneta elettronica come mezzo di pagamento.

Art. 6 - Pagamenti mediante utilizzo della moneta elettronica

1. Il Cliente può utilizzare la moneta elettronica per effettuare pagamenti, nel rispetto dei limiti operativi imposti dalla Banca, a favore degli altri Clienti.
2. Il Cliente può incaricare la Banca di effettuare pagamenti per suo conto a valere sulla sua disponibilità di moneta elettronica.
3. Ai fini di quanto previsto nel precedente comma 2, la Banca rende note al Cliente le istruzioni operative per il conferimento degli incarichi in apposite pagine del proprio sito internet.
4. Il Cliente prende atto ed accetta che la Banca, in considerazione del trattamento automatizzato delle disposizioni e degli incarichi di pagamento, non accetta alcuna revoca dei pagamenti disposti dal Cliente ai sensi dei precedenti commi di questo articolo.

Art. 8 - Mancata o inesatta esecuzione di operazioni di pagamento.

1. Per le operazioni di pagamento disposte dal Cliente, la Banca risponde della loro corretta esecuzione solo fino al momento del ricevimento dell'importo dell'operazione da parte della banca o del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario.
2. Per le operazioni di pagamento di cui il Cliente è beneficiario, la Banca risponde della corretta esecuzione dell'operazione dal momento della ricezione dei fondi fino al momento della messa a disposizione dell'importo dell'operazione a favore del Cliente medesimo.
3. Se la Banca è responsabile ai sensi dei precedenti commi 1 e 2, risarcisce senza indugio al Cliente l'importo dell'operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto e, se del caso, riporta il conto corrente addebitato nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non eseguita o eseguita in modo inesatto non avesse avuto luogo, salvo che il Cliente voglia mantenere ferma l'esecuzione dell'operazione di pagamento eseguita in modo inesatto.
4. In ogni caso di mancata o inesatta esecuzione, il Cliente può chiedere alla Banca di rintracciare l'operazione di pagamento e di esserne prontamente informato.
5. Nei confronti del Cliente che sia beneficiario di un'operazione di pagamento che risulti non autorizzata o inesatta o legittimamente ripudiata, ai sensi di legge, da parte del pagatore, così come in caso di mancata o parziale ricezione dei relativi fondi da parte dell'intermediario del pagatore o di un suo tramite, la Banca può stornare il relativo importo, dandone comunicazione, con qualsiasi mezzo, al Cliente.

Art.10 - Ricezione degli ordini.

1. Il momento di ricezione di un ordine di pagamento è quello in cui l'ordine medesimo è ricevuto dalla Banca.
2. La Banca può chiedere il rimborso degli oneri eventualmente richiesti da altri intermediari o dai sistemi di pagamento se il Cliente chiede l'accredito al beneficiario (o l'addebito al pagatore, se il Cliente opera in veste di beneficiario) in data o con valuta di accredito o di addebito non compatibile con la data di ricezione dell'ordine (quando l'operazione sia comunque consentita dalla Banca e dai sistemi di pagamento previo pagamento di penali o altre somme a titolo di compensazione dell'intermediario).
3. In ogni caso la Banca procede, ai sensi dei precedenti commi, all'esecuzione degli ordini di pagamento disposti dal Cliente solo se il conto di addebito presenta disponibilità sufficienti al momento dell'esecuzione medesima: in caso contrario, la Banca può non darvi corso, restando esonerata da ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo.

Art. 11 - Rifiuto degli ordini di pagamento.

1. Se sono soddisfatte tutte le condizioni stabilite per il servizio di pagamento mediante moneta elettronica, la Banca non può rifiutarsi di dare esecuzione a un ordine di pagamento regolarmente autorizzato, salvo che ciò sia vietato da pertinenti disposizioni di legge (come nel caso, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, di motivi di antiterrorismo).
2. Se la Banca si rifiuta di dare esecuzione a un ordine di pagamento, ne dà comunicazione al Cliente, salvo che ciò sia vietato da pertinenti disposizioni di legge, con qualsiasi mezzo, entro il giorno operativo successivo alla ricezione dell'ordine e, comunque, non oltre il termine entro il quale l'ordine, se non fosse rifiutato, verrebbe eseguito; in questa comunicazione indica, ove possibile, i motivi del rifiuto e, se del caso, le procedure per correggere eventuali errori materiali che abbiano condotto al rifiuto.
3. Un ordine di pagamento rifiutato si considera come mai ricevuto.
4. La Banca non risponde di eventuali disservizi derivanti da errata interpretazione delle istruzioni impartite dal Cliente che siano imprecise o di difficile lettura.

Art. 12 - Validità delle disposizioni di pagamento e custodia dei codici di sicurezza

1. La Banca e il Cliente riconoscono la validità delle disposizioni di pagamento effettuate per via telematica con l'utilizzo dei codici di sicurezza di cui al comma 2 del precedente articolo 4.
2. Il Cliente è responsabile della custodia e del corretto utilizzo dei codici di sicurezza: non potendo la Banca verificare in alcun modo l'identità di chi accede al Servizio, il Cliente risponde dell'eventuale indebito uso, da chiunque operato, dei codici di sicurezza.
3. Nel caso di smarrimento o di furto dei codici di sicurezza, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione al numero verde della Banca, confermandolo successivamente, tramite lettera raccomandata da inviarsi entro le 48 ore successive alla presa di coscienza dello smarrimento o del furto, ed allegando copia della denuncia presentata alle autorità competenti.
4. Per ragioni di tutela della sicurezza informatica, i codici di sicurezza potranno essere periodicamente sostituiti a cura della Banca, previa comunicazione al Cliente. Qualora il Cliente abbia fondato timore che terzi estranei siano a conoscenza dei codici di sicurezza, dovrà darne immediata comunicazione alla Banca, la quale avrà facoltà di sospendere temporaneamente l'operatività del Servizio nei suoi confronti.

Art. 15 - Comunicazioni mediante tecniche di comunicazione a distanza

1. Il Cliente acconsente specificamente che tutte le comunicazioni previste da questo contratto vengano effettuate mediante tecniche di comunicazione a distanza e, in particolare, tramite posta elettronica all'indirizzo indicato dal Cliente nel modulo di sottoscrizione, ovvero al diverso indirizzo di posta elettronica successivamente comunicato dal Cliente alla Banca. A tal fine, il Cliente garantisce l'esclusiva titolarità dell'indirizzo di posta elettronica comunicato ed esonera la Banca da responsabilità per il suo utilizzo improprio derivante, a titolo esemplificativo, dall'accesso non autorizzato di terzi all'indirizzo stesso.
2. Il Cliente acconsente, anche ai sensi di quanto previsto dal Codice del consumo, che gli siano inviate informazioni pertinenti o accessorie al contratto nonché comunicazioni di natura promozionale e/o commerciale mediante tecniche di comunicazione a distanza.

Art. 16 - Diligenza - Cause di esclusione della responsabilità - Cause di forza maggiore

1. Nei rapporti con il Cliente, la Banca osserva criteri di diligenza in conformità con quanto previsto dall'articolo 1176 codice civile.
2. È esclusa la responsabilità della Banca per gli eventuali disservizi e/o pregiudizi che derivino al Cliente da: sospensione o cattivo funzionamento del servizio telefonico, postale o di erogazione dell'energia elettrica; serrate o scioperi, anche del personale della Banca, ovunque verificatisi; impedimenti od ostacoli determinati da disposizioni di legge o da atti di autorità nazionali od estere; provvedimenti od atti di natura giudiziaria o fatti di terzi; altre cause non imputabili alla Banca ed in genere ogni impedimento od ostacolo che non possa essere superato con l'ordinaria diligenza.
3. L'utilizzo del servizio è consentito 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno. Tuttavia, il servizio potrà essere sospeso o interrotto, per motivi tecnici o di forza maggiore, senza che la Banca possa essere ritenuta responsabile delle conseguenze di eventuali interruzioni. La Banca non sarà, in ogni caso, responsabile della mancata fornitura del Servizio in conseguenza di cause ad essa non imputabili tra le quali si indicano, a titolo esemplificativo, quelle dovute a difficoltà ed impossibilità di comunicazioni, a interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica, a scioperi anche del proprio personale o a fatti di terzi e, in genere, ad ogni impedimento od ostacolo che non possa essere superato con l'ordinaria diligenza.

IW BANK S.p.A.

Appartenente al Gruppo Bancario Unione di Banche Italiane - Soggetta all'attività di direzione e coordinamento di UBI Banca - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia - Sede Legale: 20134 Milano - Via Cavriana, 20 - Tel. (+39) 02 74.874.111 - Fax (+39) 02 74.874.918

Partita IVA 10964730153 - Codice Fiscale 06170510017 - Cap. Soc. Euro 18.404.795 i.v. - R.I. Milano 06170510017 - Iscritta all'Albo delle Banche Cod. ABI 3165.8

www.iwsmile.it

Art.17 – Sospensione o abolizione del servizio

1. La Banca ha facoltà di sospendere e/o abolire il Servizio in qualsiasi momento dandone preavviso, ove possibile, per ragioni connesse all'efficienza e sicurezza del Servizio medesimo, nonché di sospendere l'operatività di singoli clienti, per motivi cautelari. La sospensione o abolizione del Servizio, non inficia il rapporto contrattuale tra la Banca e il Cliente.

Art. 19 - Durata e facoltà di recesso

1. I rapporti regolati da questo contratto si intendono a tempo indeterminato.
2. E' in facoltà della Banca, con comunicazione scritta, da inoltrare anche mediante tecniche di comunicazione a distanza (posta elettronica) che specifichi il giustificato motivo, recedere in qualsiasi momento senza preavviso dal rapporto. In ogni caso, costituisce giustificato motivo di recesso, l'esecuzione di transazioni che, a insindacabile giudizio della banca, presentino caratteristiche tali che facciano sospettare l'utilizzo del conto IW SMILE per scopi illegali.
3. Il Cliente, in conformità a quanto previsto dal Codice del Consumo "Sezione IV BIS – Commercializzazione a distanza di servizi finanziari ai consumatori", ha facoltà di recedere dal presente contratto entro quattordici giorni dalla data di conclusione dello stesso, senza penali e senza dover indicarne il motivo, mediante comunicazione di recesso da inviarsi presso la sede legale della Banca a mezzo lettera raccomandata A.R.
4. Fermo restando quanto previsto al precedente comma, il Cliente ha altresì facoltà di recedere dal presente contratto in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta da inviare presso la sede legale della Banca a mezzo lettera raccomandata A.R.. Analoga facoltà di recesso spetta alla Banca, con preavviso di due mesi, da inviare al recapito indicato dal Cliente, fermo restando quanto previsto al secondo comma del presente articolo. Resta impregiudicata l'esecuzione delle disposizioni impartite anteriormente alla ricezione della comunicazione di recesso e non espressamente revocati con comunicazione tempestiva rispetto all'esecuzione della disposizione medesima.
5. Per qualsiasi caso di recesso previsto dal presente articolo non sono previste penali e/o spese di chiusura a carico del Cliente.

Art. 20– Modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali

1. Tutte le condizioni economiche e contrattuali previste dal contratto hanno carattere essenziale e inscindibile; esse potranno essere modificate unilateralmente dalla Banca anche in senso sfavorevole al Cliente, se sussista un giustificato motivo e con un preavviso di almeno 60 giorni rispetto alla data di applicazione anche mediante messaggi di posta elettronica. Ai fini delle comunicazioni previste dalla normativa, il Cliente prende atto ed accetta espressamente che la comunicazione potrà essere validamente effettuata dalla Banca anche mediante messaggi di posta elettronica.
2. In tal caso, il Cliente ha diritto, entro 60 giorni dalla ricezione della predetta comunicazione, di recedere dal contratto senza spese e di ottenere, in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

Art. 22 - Risoluzione stragiudiziale delle controversie. Condizioni di procedibilità.

1. In relazione all'obbligo sancito dall'art 5, comma 1, del d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28 di esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità nei casi previsti dalla legge per l'esercizio di azioni individuali davanti all'Autorità Giudiziaria, le Parti concordano (in attuazione del richiamato art. 5, comma 5) di sottoporre le controversie che dovessero sorgere dal presente contratto all'Organismo costituito dal "Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione per la risoluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR", iscritto nel registro degli organismi tenuto presso il Ministero della Giustizia. Nel rispetto della libertà di scelta dell'organismo, le Parti – anche dopo la sottoscrizione del presente contratto - potranno comunque concordare di rivolgersi ad altro organismo iscritto nel medesimo registro del Ministero di Giustizia.
2. Resta ferma, nei limiti previsti dalla normativa, la possibilità per il Titolare di attivare il procedimento di cui all'art. 128-bis del d.lgs. 1 settembre 1993 n. 385, e cioè il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, sistema stragiudiziale gestito da Banca d'Italia, che parimenti assolve la condizione di procedibilità di cui al richiamato art. 5 comma 1.

Art. 23 – Foro competente

1. Per ogni controversia che dovesse sorgere tra il Cliente e la Banca in dipendenza del servizio il foro competente per le azioni per cui la Banca è convenuta è esclusivamente quello di Milano, mentre quello competente per le azioni intraprese dalla Banca è anche quello in cui si trova la dipendenza della Banca presso cui è incardinato il rapporto oppure il domicilio dichiarato dal Cliente all'atto della sottoscrizione del presente contratto.
2. Qualora il Cliente sia un consumatore ai sensi dell'art. 3 comma 1 lettera a) del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del consumo"), sarà competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio del Cliente.

RECESSO, RECLAMI E MEDIAZIONE OBBLIGATORIA

Recesso dal contratto

Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento senza penali e spese di chiusura conto

Tempi massimi di chiusura del rapporto

Ai sensi dell'articolo 33 del Codice del consumo, ad ognuna delle parti è riservato il diritto di recedere da tutti o da singoli rapporti, in qualsiasi momento, con il preavviso di 15 giorni o qualora sussista giustificato motivo senza preavviso. L'efficacia del recesso è connessa al momento in cui la parte non recedente ne riceva comunicazione. Resta impregiudicata l'esecuzione degli ordini impartiti anteriormente alla ricezione della comunicazione di recesso e non espressamente revocati con comunicazione tempestiva rispetto all'esecuzione dell'ordine

Reclami

I reclami vanno inviati alla banca compilando debitamente l'apposito modulo disponibile nella sezione "Modulistica" sul sito della Banca all'indirizzo web www.iwbank.it. La Banca ha obbligo di rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del modulo reclami.

Se il cliente non è soddisfatto della risposta o se non ha avuto risposta entro i 30 giorni, può presentare ricorso a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia oppure chiedere all'intermediario;
- Conciliatore Bancario Finanziario per richiedere il servizio di conciliazione. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore si può consultare il sito www.conciliatorebancario.it oppure chiedere all'intermediario.

Dal 21 marzo 2011 è inoltre in vigore l'obbligo – per chi intende agire in giudizio relativamente a controversie concernenti, tra l'altro, i contratti bancari, finanziari e assicurativi – di esperire il procedimento di mediazione quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale. La mediazione può svolgersi presso enti pubblici o privati, che sono iscritti nel registro tenuto presso il Ministero della giustizia e che erogano il servizio di mediazione nel rispetto della legge, del regolamento ministeriale e del regolamento interno di cui sono dotati, approvato dal Ministero della giustizia. IWBan aderisce all'Organismo costituito dal "Conciliatore BancarioFinanziario – Associazione per la risoluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR", iscritto nel registro degli organismi tenuto presso il Ministero della Giustizia. Nella materia finanziaria e bancaria, il procedimento di mediazione può essere esperito anche davanti alla Camera di Conciliazione della Consob o all'Arbitro Bancario e Finanziario costituito presso la Banca d'Italia.

IW BANK S.p.A.

Appartenente al Gruppo Bancario Unione di Banche Italiane - Soggetta all'attività di direzione e coordinamento di UBI Banca - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia - Sede Legale: 20134 Milano - Via Cavriana, 20 - Tel. (+39) 02 74.874.111 - Fax (+39) 02 74.874.918

Partita IVA 10964730153 - Codice Fiscale 06170510017 - Cap. Soc. Euro 18.404.795 i.v. - R.I. Milano 06170510017 - Iscritta all'Albo delle Banche Cod. ABI 3165.8

www.iwsmile.it